

「金沢市観光戦略プラン」と ICT 利活用

観光形態や観光ニーズの変化、また、東海北陸自動車道の全線開通や北陸新幹線の金沢開業の交通インフラの整備など金沢市の観光を取り巻く環境は、大きな変化のうねりの中にあります。こうした変化に的確に対応し観光振興を図るため、金沢市では、平成18年3月に「金沢市観光戦略プラン」を策定しました。

このプランは、目標年度を平成27年度に設定し、次の5つの基本戦略を掲げています。

- (1) 伝統と創造のほんもの文化の提供
- (2) 世界との交流の拡大
- (3) きらりと光る金沢のもてなし力の向上
- (4) 知的な集いの場の創出
- (5) 情報の収集と魅力の発信

なかでも、情報と魅力の発信は、金沢の印象を決定づける大きな要因となり、観光振興を図るうえで非常に重要であると考えています。また、来訪した観光客に必要な情報を的確に提供することは、まさにもてなしの向上に繋がるものです。

情報の発信や提供戦略を進めるうえで、通信技術の活用は不可欠であります。金沢市が行った調査によりますと、観光客が旅行に際して事前に金沢情報を入手する方法としてインターネットが急激に増加しています。また、50才代以上の方も多くの方が利用している結果となっています。特に、世界に向けての発信ツールとしてより戦略的な活用が重要と考えています。

【参考】 平成18年度観光客面接調査結果（金沢市実施：サンプル数：400人）
金沢情報の主な入手先

旅行ガイドブック・旅行雑誌	43.7%
インターネット	22.2%
旅行会社から	8.8%
知人等に聞いて	13.5%
その他	11.8%

観光戦略プランでは、効果的な情報発信を推進するための具体的戦略として「IT技術活用戦略」を掲げており、事業展開として次のような内容を例示しています。

- ・ 金沢観光の電子案内システム（ナビゲーションシステム）の整備
- ・ ホームページなどに情報掲示板を開設
- ・ 携帯電話サイトの活用
- ・ 外国人対応として携帯電話やQRコード、電子タク^oなどを活用した翻訳案内システムの構築

こうした戦略を実行するうえで、行政、観光関係団体・企業との協力関係が欠かせませんし、また、コストパフォーマンスも大きな課題です。

「金沢市観光戦略プラン」とICT利活用(1)

■金沢をめぐる大トレンド

1. 交通基盤の大きな変化
 - －自動車 金沢外環状道路整備、東海北陸自動車道の全線開通、etcの普及
 - －列車 北陸新幹線の全線開通
 - －航空 コマツ空港の海外定期便就航
2. 施設整備、まちなみ整備の充実
 - －施設 もてなしドーム、金沢21世紀美術館を始めとした文化施設の充実
 - －まちなみ整備 旧町名復活、駅～中心市街地整備
3. 社会トレンドの変化
 - －観光形態・観光ニーズの多様化、本物志向vs安近短、ガイドブック・口コミ重視
 - －団塊世代、熟年世代への対応
 - －広域観光 海外旅行客への対応、近隣他エリアとの協業と誘客滞在競争

■アンケートにみる課題とニーズ

1. 金沢観光の魅力
「気軽に散策しやすいまちづくり」
 - －初めて訪れた人にも分かり易いマップや案内標識の充実
 - －地元の隠れたグルメ・名店、お土産などの積極的紹介
 - －主要観光地周辺の半日観光や短時間周遊のための見どころ、ドライブルートの整備
2. 金沢イメージ
 - －見る (84.0%)
 - －食べる (64.3%)
 - －買う (22.5%)
 - －知る (15.3%)
3. 期待はずれだったこと、よくなかったこと
「バス」「道路・車」「駐車場」に関することが多い
 - －バスの行き先がわかりにくい。乗り場がわかりにくい
 - －道路の狭さや交通渋滞、駐車場不足

ICTが解決すべき課題

- ・交通手段と各拠点との結び付け
- ・交通手段、観光目的にそれぞれ対応したナビゲーション
- ・各拠点並びに周辺のタイムリーな情報発信

- ・Only Oneサービスの提供
- ・情報リテラシーに応じた情報提供
- ・多言語対応
- ・映像等コンテンツ需要の多様化

- ・まちナビ情報の充実
- ・Web情報提供の充実
- ・携帯コンテンツの充実
- ・まちなかでの情報提供拠点の充実

- ・「見る」「食べる」の充実
- ・「買う」「知る」の掘り起こし
特に「知る」ニーズの充実

- ・ITSシステムの充実
- ・カーナビ、ワンセグ情報提供

「金沢市観光戦略プラン」とICT利活用（2）

■基本戦略へのICT利活用

基本戦略とその具体的戦略		ICT利活用
基本戦略1	伝統と創造のほんもの文化の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツの充実 ・Webによるバーチャルと現地でのリアリティの連結 ・コンシェルジュ情報提供 ・個々人のニーズに応じた情報提供 ・バーチャル市民への情報発信の充実
基本戦略2	世界との交流の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・Webコンテンツの充実 ・双方向通信の充実 ・観光シミュレーション体験 ・多言語対応 ・滞在中のサポート充実
基本戦略3	きらりと光る金沢のもてなし力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・リピータ客増に寄与する訪問前・中・後の情報提供の充実
	15.金沢人の心づくし戦略	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な人に必要な時に必要な場所で必要な方法で ・まちなかナビゲーションの充実
	16.金沢コンシェルジュ戦略	
17.歩きたくなる金沢整備戦略		
基本戦略4	知的な集いの場の創出	<ul style="list-style-type: none"> ・事前情報提供 ・フォローアップの充実、リピータ化
基本戦略5	情報の収集と魅力の発信	<ul style="list-style-type: none"> ・セグメント分けされた情報提供 ・タイムリーな情報提供
	23.IT技術活用戦略	<ul style="list-style-type: none"> ・新技術への対応

ICTの観光利用としての期待

- 交通ナビ情報と観光ナビ拠点情報の連動と充実
- ICTをフルに活用したコンシェルジュ機能
- 映像コンテンツを流せる高速かつ広域プラットフォーム
- 情報リテラシーにとらわれない人にやさしいユニバーサルサービスを
- Webによる情報発信から進んだWeb2.0、3.0のサービスの進取
- 放送と通信の融合されたサービス

